

## PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR UTILIZATORILOR FINALI

Reclamațiile privind produsele și serviciile de comunicații electronice furnizate de către DATA ZYX pot fi înaintate de către utilizatorii finali – persoane fizice sau juridice – în oricare din următoarele moduri:

- a) telefon: 0352401801 / 0770 900 112 / 0770 900 177 / 0724880477;
- b) fax: 0318105964;
- c) email: client@orsovanet.ro;
- d) prin poștă: DATA ZYX SRL, str. Calea Tg. Jiu 35A, Drobeta Turnu Severin, ROMANIA;
- e) prin depunerea acestora în scris la punctele de lucru DATA ZYX, , str. Calea Tg. Jiu 35A, Drobeta Turnu Severin / 1 Decembrie 1918, nr. 6 Orsova, 09:00-17:00.

Reclamațiile trebuie să conțină numele și datele de contact ale clientului, inclusiv numărul de telefon, precum și

descrierea aspectelor reclamate. Orice reclamație legată de serviciile și/sau produsele comercializate de către DATA ZYX, adresată în scris sau verbal, va primi răspuns în termen de maxim 30 de zile lucrătoare de la data primirii acesteia de către DATA ZYX, prin oricare din modurile de transmitere enumerate mai sus. Programul de lucru pentru primirea reclamațiilor scrise este 9:00-17:00, de Luni până Duminică.

Răspunsul la reclamațiile clienților se va transmite în scris sau verbal, în funcție de solicitarea acestora.

Orice contestație a clientului legată de factură trebuie adresată în scris, în maxim 30 de zile de la data emiterii facturii. Fiecare contestație trebuie să cuprindă suma contestată și serviciile facturate/contestate.

Obligația clientului de a plăti suma în discuție este suspendată pe perioada soluționării reclamației, clientul fiind obligat să achite diferența dintre suma facturată și suma contestată în termenul specificat pe factură. În cazul în care contestația este respinsă, clientul are obligația de a plăti diferența neachitată în termen de 14 zile de la informarea clientului despre respingerea contestației.

Reclamațiile utilizatorilor finali ce au ca obiect deficiențele de funcționare ale echipamentelor terminale de telecomunicații/accesorii, în perioada garanție, vor fi soluționate în conformitate cu dispozițiile legislației în vigoare în materie și/sau dispozițiile certificatului de garanție, în termen de 15 zile de la data predării acestora. În anumite cazuri, în funcție de natura și complexitatea aspectelor sesizate, termenul de soluționare a reclamațiilor se poate prelungi, în mod excepțional, cu o nouă perioadă de 30 de zile lucrătoare, cu informarea prealabilă a clientului asupra acestei situații.

Orice neînțelegere privind sesizarea clientului va fi rezolvată amiabil. Dacă o astfel de rezolvare nu este posibilă, clientul poate adresa o plângere către ANPC (detalii de contact se găsesc pe site-ul [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)) sau poate formula o acțiune în fața instanțelor judecătorești competente. Clientul se poate adresa ANCOM în vederea soluționării litigiilor ocazionate de aplicarea OUG 111/2011 și în legătură cu clauzele privind exercitarea drepturilor conferite de aceasta și prevăzute în Contract, ori în legătură cu executarea acestor clauze și care nu au fost rezolvate pe cale amiabilă cu DATA ZYX. Litigiul va fi înaintat către ANCOM, la sediul autorității din: Str. Delea Nouă, nr. 2 Sector 3, Cod 030925, București, România. Telefon Registratură ANCOM: 0372.845.454, 0372.845.472 (numerele de telefon sunt portate în rețeaua Orange).